

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 5 avril 2016

Composition : M. ABRECHT, président
M. Colombini et Mme Courbat, juges
Greffière : Mme Bourqui

Art. 257a et 257b CO

Statuant sur l'appel interjeté par **D.**_____ **SA**, à [...], contre le jugement rendu le 23 juin 2015 par le Tribunal des baux dans la cause divisant l'appelante d'avec **N.**_____ et **L.**_____, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement dont les considérants écrits ont été adressés aux parties le 3 décembre 2015, le Tribunal des baux a prononcé que le loyer mensuel net de l'appartement de 2,5 pièces que N. _____ et L. _____ louent à D. _____ SA au 2^e étage de l'immeuble sis [...], à [...], est abaissé de 193 fr. 05 dès le 1^{er} février 2015 (I), que D. _____ SA doit restituer à N. _____ et L. _____ la somme de 965 fr. 25 à titre de loyers payés en trop pour la période du 1^{er} février au 30 juin 2015 (II), que la clause n° 5 du bail à loyer conclu le 15 novembre 2011 entre les parties, portant sur l'appartement mentionné sous chiffre I, est nulle (III), que l'article n° 24 des clauses additionnelles du bail à loyer conclu le 15 novembre 2011 entre les parties, portant sur l'appartement mentionné sous chiffre I, est nul (IV), que D. _____ SA doit restituer à N. _____ et L. _____ la somme de 5'728 fr. 90, à titre de frais accessoires versés en trop pour la période du 15 décembre 2011 au 30 juin 2014 (V), et que le jugement est rendu sans frais judiciaires ni dépens (VI).

En droit, s'agissant des questions litigieuses en procédure d'appel, les premiers juges ont considéré que l'art. 5 du bail à loyer ainsi que l'art. 24 des clauses additionnelles étaient illicites et devaient être frappés de nullité dans la mesure où ces articles n'énuméraient pas clairement les frais qui devaient être considérés comme « inclus dans les charge de chauffage » à charge des locataires. Le Tribunal de première instance a considéré que la lecture du contrat et de son annexe ne permettait pas au cocontractant de se faire une idée concrète, au moment de signer le bail, des frais qu'il devrait assumer en sus du loyer pour l'utilisation de l'appartement. Il a ajouté que les frais accessoires étaient à la charge de la bailleuse. S'agissant des décomptes de frais de chauffage et d'eau chaude établis entre 2011 et 2014, les premiers juges ont considéré que la bailleuse avait utilisé une clé de répartition erronée, de sorte que ces décomptes n'étaient pas conformes. Par conséquent, la bailleuse devait à N. _____ et L. _____ la somme de 5'728 fr. 90 à titre de frais accessoires versés en trop dans la mesure où elle avait perçu

ces montants à tort faute de disposition contractuelle valable sur la facturation des frais accessoires, respectivement faute d'avoir dûment justifié les frais facturés à titre de frais de chauffage durant cette période.

B. Par appel du 18 janvier 2016, D. _____ SA a conclu, avec suite de frais et dépens, principalement à la réforme du jugement en ce sens qu'il soit prononcé que la clause n° 5 du bail à loyer conclu le 15 novembre 2011 est bonne, valable et lie sans réserve les locataires à la bailleuse, que l'art. 24 des clauses additionnelles du bail conclu le 15 novembre 2011 est bon, valable et lie sans réserve les locataires à la bailleuse et que N. _____ et L. _____ sont déboutés de toutes leurs conclusions. Subsidiairement, elle a conclu à ce que la nullité partielle de l'art. 24 des clauses additionnelles du contrat de bail conclu le 15 novembre 2011 soit constatée et qu'il soit réduit de telle sorte qu'il ne couvre que les frais effectivement facturés aux locataires à la date de la signature du bail, à savoir les frais d'entretien et de force motrice de la ventilation, les frais d'éclairage des cages d'escaliers, des locaux communs et des abords de l'immeuble, les frais de conciergerie y compris l'entretien des extérieurs, les frais de consommation d'eau, les frais d'épuration des eaux, taxe d'évacuation des ordures ménagères et l'entretien et forces motrices des ascenseurs. Plus subsidiairement, elle a conclu à ce que la nullité partielle des art. 5 du contrat de bail et 24 des clauses additionnelles soit constatée, qu'il soit dit que les frais de chauffage et d'eau chaude sont dus en toutes circonstances et que les art. 5 du contrat de bail et 24 des clauses additionnelles soient réduits de telle sorte qu'ils ne couvrent que les frais effectivement facturés à la date de la signature du bail, respectivement les frais usuels à charge des locataires (frais de chauffage et d'eau chaude notamment).

Par réponse du 9 mars 2016, N. _____ et L. _____ ont conclu avec suite de frais et dépens au rejet de l'appel.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement complété par les pièces du dossier :

1. L'immeuble sis [...] à [...] est propriété de D. _____ SA. Selon l'état locatif établi par celle-ci le 6 mars 2015, un dancing d'une surface de 210 m² occupe le rez inférieur de l'immeuble ; un restaurant d'une surface de 323 m² se trouve au rez-de-chaussée ; le premier étage est divisé en trois surfaces de respectivement 100 m², 25 m² et 67 m² louées à usage de bureaux ; et enfin, les trois étages supérieurs sont constitués chacun de trois appartements de 1.5, 2.5 ou 3.5 pièces dont les surfaces oscillent entre 27 m² et 173 m², la surface locative totale de l'immeuble étant de 1'527 m².

2. a) Le 15 novembre 2011, N. _____ et L. _____, en qualité de colocataires, et D. _____ SA représentée par [...] (ci-après : la gérance), en qualité de bailleuse, ont conclu un contrat de bail à loyer portant sur un appartement de 2.5 pièces au deuxième étage de l'immeuble précité.

Débutant le 15 décembre 2011, le contrat prévoyait une première échéance le 31 janvier 2013, puis un renouvellement de douze mois en douze mois sauf résiliation donnée et reçue au moins trois mois avant la prochaine échéance.

b) L'article 3 de ce contrat, intitulé « Loyer payable d'avance (art. 3 et 7 RULV) », fixe le loyer mensuel net à 2'290 fr. et indique que les critères de fixation sont un taux hypothécaire de 2.50 % et l'indice suisse des prix à la consommation d'octobre 2011, par 160.4 points. Il met par ailleurs à la charge des locataires un acompte mensuel de 150 fr., intitulé « acompte de chauffage et d'eau chaude et frais accessoires (art. 28ss RULV) cf. art. 5 ».

L'article 5 est ensuite rédigé comme suit :

«Le locataire participe, avec les autres locataires, au paiement des charges de préférence et des taxes publiques, telles que taxe

d'épuration des eaux (entretien et utilisation), taxe d'égoût, taxe d'enlèvement des ordures, ainsi que des autres frais accessoires ci-dessous :

»

Puis, l'article 6, intitulé « Dispositions complémentaires », a la teneur suivante :

«6.1 Le loyer mensuel net convenu dans le présent contrat de bail tient compte du taux hypothécaire de 2.5 % d'ores et déjà annoncé par la publication de l'Office Fédéral du Logement (ats 26.10.2011) quant à la nouvelle méthode de calcul du taux de référence.

6.2 Voir clauses additionnelles chiffres 1 à 25. »

c) Parmi les « clauses additionnelles » auxquelles renvoie l'article 6.2 du contrat de bail, la 24^e a la teneur suivante :

«ARTICLE 24 - DECOMPTE DE CHAUFFAGE

Frais à la charge du locataire inclus dans les charges de chauffage :

- 1) Frais d'entretien et de force motrice de la ventilation
- 2) Frais d'éclairage des cages d'escaliers, des locaux communs et des abords de l'immeuble
- 3) Frais de conciergerie, y compris l'entretien des extérieurs
- 4) Frais de consommation d'eau
- 5) Les abonnements d'entretien des extincteurs
- 6) Le télé-réseau si celui-ci n'est pas facturé directement au locataire
- 7) Epuration des eaux, taxe évacuation des ordures ménagères
- 8) Entretien et force motrice des ascenseurs ».

d) L'acompte de charge a été augmenté à 160 fr. dès le 1^{er} janvier 2013.

3. a) Le 28 novembre 2012, la gérance a établi un « Décompte de chauffage » pour la période allant du 15 décembre 2011 au 30 juin 2012, qui indique que la part due par N. _____ et L. _____ s'élève à 1'065 fr. 10 pour le chauffage et à 389 fr. 85 pour les frais accessoires, entraînant après déduction des acomptes versés, par 982 fr. 25, un solde à leur charge de 472 fr. 70. Le document débute par un tableau intitulé « Données de base pour la calculation », dont la teneur est la suivante :

Frais chauffage :	100 %	Part fixe :	100 %	Part variable :	0 %
		Pts chauffage :	9.4	Compteur	0

			Total pts chauffage :	157.38	chauffage :	Total compteurs	0
Frais	eau	0 %	Part fixe :	100 %	chauffage	Part variable :	0 %
chaude :			Total pts eau	0	chaude	Compteur eau	0
			chaude :		chaude	Total compteurs eau	0
			Pts eau chaude :	0	chaude :		

N. _____ et L. _____ se sont acquittés du montant réclamé par la gérance.

b) La gérance a établi le « Décompte de chauffage » pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013 en date du 8 novembre 2013, dont il ressort que la part due par N. _____ et L. _____ est de 1'217 fr. 85 pour le chauffage, 225 fr. 30 pour l'eau chaude et 910 fr. 80 pour les frais accessoires. Les acomptes versés par N. _____ et L. _____ pour cet exercice s'élevant à 1'860 fr., un solde de 493 fr. 95 leur a ainsi été réclamé. Le document débute également par un tableau intitulé « Données de base pour la calculation », qui se présente comme suit :

Frais chauffage :	77.1 %	Part fixe :	100 %	Part variable :	0 %	
		Pts chauffage :	225.60	Compteur	0	
		Total pts chauffage :	3598.2	chauffage :		
				Total compteurs	0	
Frais	eau	23 %	Part fixe :	100 %	Part variable :	0 %
chaude :			Total pts eau	46438	Compteur eau	0
			chaude :		chaude	
			Pts eau chaude :	1811.6	Total compteurs eau	0
				chaude :		

N. _____ et L. _____ se sont acquittés du solde réclamé par la gérance.

c) Le « Décompte de chauffage » de la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014 a été établi le 26 août 2014 par la gérance. Il attribue à N. _____ et L. _____ les sommes de 945 fr. 55 pour le chauffage, 251 fr. 40 pour l'eau chaude et 1'139 fr. 70 pour les frais accessoires. Les acomptes versés par les intéressés étant de 1'920 fr. pour cet exercice, la gérance a encore réclamé le paiement d'un solde de

416 fr. 65. Sur ce décompte, le tableau « Données de base pour la calculation » a le contenu suivant :

Frais chauffage :	72.8 %	Part fixe :	100 %	Part variable :	0 %
		Pts chauffage :	225.60	Compteur chauffage :	0
		Total pts chauffage :	3528.7	Total compteurs chauffage :	0
Frais eau chaude :	27 %	Part fixe :	100 %	Part variable :	0 %
		Total pts eau chaude :	41120	Compteur eau chaude :	0
		Pts eau chaude :	1811.6	Total compteurs eau chaude :	0

4. a) A leur requête, la gérance a adressé à N._____ et L._____ un « décompte de chauffage détaillé » de l'exercice 2013/2014 le 10 septembre 2014. L'envoi contenait la liste des factures incluses dans le décompte, les montants facturés à tous les locataires de l'immeuble ainsi qu'un document censé détailler les différentes clés de répartition utilisées.

Ce document contient un premier tableau intitulé « Besoin théorique Eau chaude », qui établit la consommation d'eau chaude théorique annuelle selon le type d'occupation, à 8.03 pour les locaux d'habitation, 2.68 pour les commerces et bureaux, 21.37 pour les locaux de restauration et 0.55 pour les dépôts. Un deuxième tableau recense les différents locaux loués, leur surface et leur volume, ainsi que leur consommation théorique d'eau chaude. S'agissant des surfaces, il est indiqué que la hauteur des étages est de 2,40 mètres, mais qu'une pondération « à 0.73 % » est appliquée pour le dancing de sorte que le volume retenu pour ce local est de 367.92 m³ seulement, étant encore relevé que l'intitulé de cet objet est « Dancing 257 m², rez-inférieur ». Cela étant, il est indiqué pour l'appartement de N._____ et L._____ une surface de 94 m², un volume de 225.60 m³ et un besoin théorique d'eau chaude de 1'811.57 KWH/an. Pour l'immeuble, le volume retenu s'élève à 3'528.72 m³ et la consommation théorique à 41'119.56 KWH/an. Le document contient ensuite un tableau indiquant que les frais sont répartis à raison de 72.80 pour le chauffage et 27.20 pour l'eau chaude, ainsi

qu'un tableau montrant la méthode de répartition des frais de chauffage selon le mois.

b) N._____ et L._____ ont écrit à la gérance le 17 septembre 2014, afin de contester le décompte et réclamer, à titre comparatif, le décompte détaillé de l'exercice 2012-2013. La gérance a transmis les pièces demandées par courrier du 8 octobre 2014.

c) Par courrier adressé le 13 octobre 2014 à la gérance, N._____ et L._____ ont contesté l'inclusion de certains frais dans le décompte, demandé quelques précisions, pièces justificatives à l'appui, sur d'autres montants et rappelé qu'ils contestaient le décompte du 26 août 2014, raison pour laquelle le versement du solde ne devait plus leur être réclamé.

La gérance a répondu, le 27 octobre 2014, qu'elle confirmait l'ensemble des frais facturés en se prévalant de l'article 24 des clauses additionnelles du bail, joignant à son envoi une copie de la clause en question ainsi qu'une liste des factures prises en compte dans le décompte et les copies de deux factures.

d) N._____ et L._____ n'ont pas payé le solde réclamé par la gérance pour les charges de l'exercice 2013/2014.

5. Par ailleurs, ils ont sollicité, le 23 octobre 2014, une baisse de loyer de 194 fr. par mois, en relation avec la baisse du taux hypothécaire de 2.75 % à 2 % et la baisse de l'IPC à 159.5.

La gérance a répondu le 30 octobre 2014 par l'envoi d'une formule officielle de notification de hausse de loyer, dont le terme « HAUSSE » a été tracé et le mot « BAISSSE » ajouté au-dessus à la main. Il y est indiqué que, dès le 1^{er} février 2015, le loyer mensuel net est fixé à 2'211 fr. au lieu de 2'290 fr., tandis que l'acompte mensuel de chauffage, eau chaude et frais accessoires passe à 200 fr. au lieu de 160 francs. Les

explications suivantes ont été ajoutées dans la rubrique « Motif de la hausse » :

«CO 269a, lettre b : Hausse des charges courantes arrêtées au : 31.12.2013 = + Fr. 54.95. CO 269a, lettre b : Variation du taux hypothécaire de 2.75 % à 2 % = - Fr. 129.60. CO 269a, lettre e : Variation de l'ISPC de 160.4 à 159.7 = - Fr. 4.00. Réajustement de vos acomptes de charges selon dernier décompte + hausse du prix du combustible. »

6. a) N._____ et L._____ ont saisi la Commission de conciliation en matière de baux à loyer du district de Nyon, par requête du 18 novembre 2014, afin d'obtenir une baisse de loyer de 194 fr., ainsi que pour contester le décompte de chauffage de l'exercice 2013/2014 et demander la correction de tous les décomptes établis depuis le 15 décembre 2011, avec remboursement du trop-perçu.

La commission a constaté l'échec de la conciliation et a délivré à N._____ et L._____ une autorisation de procéder le 16 décembre 2014. Ceux-ci ont alors porté leur cause devant le Tribunal des baux par demande du 15 janvier 2015, au terme de laquelle ils ont conclu à ce que le montant de leur loyer soit baissé de 194 fr. dès le 1^{er} février 2015, que l'art. 24 des clauses additionnelles du bail à loyer soit déclaré nul et de nul effet, à ce qu'ordre soit donné à la bailleresse de produire les pièces justificatives pour les décomptes entre 2011 et 2014, à ce que ces derniers soient corrigés et à ce que les montants versés à tort leur soient restitués.

b) D._____ SA a déposé une réponse le 9 mars 2015, au terme de laquelle elle a conclu à ce qu'il soit dit que le loyer net de l'appartement loué à N._____ et L._____ est basé sur un taux hypothécaire de 2.5 % et un ISPC 160.4 points (octobre 2011), que l'art. 24 des clauses additionnelles est parfaitement valable et accepté par les locataires et que la bailleresse n'est pas redevable envers les locataires des frais accessoires correctement facturés. Elle a également conclu à ce que N._____ et L._____ soient déboutés de toutes autres ou plus amples conclusions.

c) Le Tribunal des baux a tenu audience le 23 juin 2015, en présence de N._____ et L._____, de leur conseil, ainsi que d'un représentant de D._____SA. A cette occasion, N._____ et L._____ ont déposé deux décomptes et ont précisé leurs prétentions concernant les frais accessoires à hauteur de 6'145 fr. 55, sous déduction de 416 fr. 65.

En droit :

1. L'appel est recevable contre les décisions finales (art. 236 CPC) et les décisions incidentes (art. 237 CPC) de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC) dans les causes non patrimoniales ou dont la valeur litigieuse est supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC). En se référant au dernier état des conclusions, l'art. 308 al. 2 CPC vise les conclusions litigieuses devant l'instance précédente, non l'enjeu de l'appel (Tappy, Les voies de droit du nouveau Code de procédure civile, in JdT 2010 III 126). L'appel, écrit et motivé, doit être introduit dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée (art. 311 CPC).

Interjeté en temps utile par une partie qui y a un intérêt dans un litige où la valeur litigieuse de première instance, calculée selon l'art. 92 CPC, dépasse 10'000 fr., l'appel est recevable.

2.

2.1 L'appel peut être formé pour violation du droit ou pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits

sur la base des preuves administrées en première instance (JdT 2011 III 43 consid. 2 et les références citées).

Les appels doivent être motivés. L'appelant doit expliquer en quoi son argumentation peut influencer sur la solution retenue par les premiers juges (TF 4A_659/2011 du 7 décembre 2011 consid. 3 et 4, RSPC 2012 p. 128, SJ 2012 I 231 ; TF 5A_438/2012 du 27 août 2012 consid. 2.2, RSPC 2013 p. 29 ; TF 4A_474/2013 du 10 mars 2014 consid. 3.1, SJ 2014 I 459). La motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que le recourant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_396/2013 du 26 février 2014 consid. 5.3.1). Même si l'instance d'appel applique le droit d'office (art. 57 CPC), le procès se présente différemment en seconde instance, vu la décision déjà rendue. L'appelant doit donc tenter de démontrer que sa thèse l'emporte sur celle de la décision attaquée. Il ne saurait se borner à simplement reprendre des allégués de fait ou des arguments de droit présentés en première instance, mais il doit s'efforcer d'établir que, sur les faits constatés ou sur les conclusions juridiques qui en ont été tirées, la décision attaquée est entachée d'erreurs. Il ne peut le faire qu'en reprenant la démarche du premier juge et en mettant le doigt sur les failles de son raisonnement. Si la motivation de l'appel est identique aux moyens qui avaient déjà été présentés en première instance, avant la reddition de la décision attaquée (TF 4A_97/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3), ou si elle ne contient que des critiques toutes générales de la décision attaquée ou encore si elle ne fait que renvoyer aux moyens soulevés en première instance, elle ne satisfait pas aux exigences de l'art. 311 al. 1 CPC et l'instance d'appel ne peut entrer en matière (TF 5A_438/2012 du 27 août 2012 consid. 2.2 ; TF 4A_290/2014 du 1^{er} septembre 2014 consid. 3.1, RSPC 2015 p. 52 ; TF 5A_488/2015 du 21 août 2015 consid. 3.2.1, RSPC 2015 p. 512).

2.2 Bien que l'appelante prenne une conclusion tendant à la libération des conclusions de la demande, elle ne discute aucunement la question de la réduction du loyer et de la restitution qui en résulte selon

les chiffres I et II du dispositif du jugement entrepris. Par conséquent, faute de motivation l'appel doit être déclaré irrecevable sur cette question.

3.

3.1 L'appelante soutient en substance que les frais accessoires mis à la charge des locataires auraient été suffisamment détaillés aux art. 5 du contrat de bail et 24 des clauses additionnelles.

3.2 Selon l'art. 257a CO, les frais accessoires sont dus pour les prestations fournies par le bailleur ou un tiers en rapport avec l'usage de la chose (al. 1). En vertu de l'art. 257b al. 1 CO, pour les habitations, on entend par frais accessoires les dépenses effectives du bailleur pour des prestations en rapport avec l'usage de la chose, telles que les frais de chauffage, d'eau chaude et autres frais d'exploitation ainsi que les contributions publiques qui résultent de l'utilisation de la chose.

Selon l'art. 257a al. 2 CO, les frais accessoires ne sont à la charge du locataire que si cela a été convenu spécialement. La loi exige donc que les parties en soient convenues d'une manière suffisamment précise, en détaillant les postes effectifs (ATF 121 III 460 consid. 2a/aa et les auteurs cités). En concluant le contrat, le locataire doit comprendre facilement quels sont les postes qui lui seront facturés en plus du loyer (TF 4P.323/2006 du 21 mars 2007 consid. 2.1). Les exigences de clarté et de précision quant aux frais accessoires ont un but de protection des locataires (ATF 135 III 591 consid. 4.2.3). Le renvoi à une annexe standardisée du contrat, comme les « dispositions générales pour baux d'habitation », ne suffit pas pour admettre que les parties ont passé une convention spéciale sur le paiement des frais accessoires. En effet, on ne peut exiger du locataire qu'il se fasse une idée des frais accessoires qu'il aura à payer par une consultation attentive des conditions annexées au contrat. Il a bien plutôt droit à ne se voir facturer que les frais accessoires clairement et précisément décrits dans le contrat (TF 4C.24/2002 du 29 avril 2002 consid. 2.4.2, in Mietrechtspraxis [mp], 2002, p. 163 ss). Les

frais énumérés dans des conditions générales peuvent toutefois, selon les circonstances, être facturés au locataire, dans la mesure où ils peuvent être considérés comme une concrétisation des frais accessoires déjà attribués au locataire dans le contrat (TF 4C.250/2006 du 3 octobre 2006 consid. 1.1 ; sur le tout ATF 135 III 591 consid. 4.3.1). La jurisprudence vaudoise admet comme faisant partie intégrante du bail des frais accessoires figurant dans des conditions générales contresignées par les deux parties. Dans un tel cas en effet, le corps du contrat est constitué en deux parties (le contrat et les conditions générales), qui sont chacune signées et ont une égale valeur (CdB 2005 p. 116 ; CdB 2009 p. 20).

L'art. 257a al. 2 CO se présente comme une règle particulière d'interprétation en ce sens que les frais accessoires sont à la charge du bailleur dans tous les cas où il n'est pas établi qu'ils ont été mis conventionnellement à la charge du locataire. En conséquence, le bailleur ne peut facturer au locataire d'autres frais accessoires que ceux qui ont été convenus ; à défaut de convention, ceux-ci sont compris dans le loyer (TF 4P.309/2004 du 8 avril 2005 consid. 3.2.2 ; ATF 137 III 362 consid. 3.2.1).

Ainsi un contrat écrit qui, hormis l'acompte pour le chauffage et les frais de télé-réseau, comporte la rubrique « acompte frais accessoires », en ne détaillant aucun des postes visés et en renvoyant au catalogue des frais accessoires contenu aux art. 38 LCAP et 25 OLCAP, dont une copie avait été annexée au contrat, ne satisfait pas aux conditions de l'art. 257a al. 2 CO (ATF 135 III 591 consid. 4.3.2).

Par ailleurs, plusieurs formulations telles que « tous frais accessoires compris », « frais accessoires perçus de manière forfaitaire », « frais accessoires selon les dépenses effectives » et « taxe d'enlèvement des ordures, toute autre redevance, etc » ou une énumération non exhaustive (« notamment ») de frais accessoires dans un texte préformulé ou sur une liste générale de frais est contraire au droit, lorsque la facturation dans le décompte dépend, dans le cas

concret, d'une décision unilatérale du bailleur. Il en va de même de clauses cumulant des aspects individuels et généraux, prévoyant par exemple une participation du locataire « à tous les frais d'exploitation sous réserve d'une dérogation contractuelle expresse » ou mettant à sa charge tous les frais « à la condition que ces frais concernent l'immeuble en question » (Bieri, C-PraBail, n. 28 ad art. 257a-257b CO et réf. citées ; TF 4A 397/2007 du 6 décembre 2007 consid. 2.5 ; TF 4A_622/2015 du 4 février 2016 consid. 3.2).

3.3 En l'espèce, le ch. 3.3. du contrat de bail prévoit un acompte mensuel de 150 fr. de « chauffage et d'eau chaude et frais accessoires (art. 28 ss RULV) Cf. art. 5 ». L'art. 5 du contrat indique que les frais accessoires comprennent les charges de préférence et taxes publiques, dont il donne trois exemples, et laisse, pour le surplus, une ligne destinée à être complétée si nécessaire, qui a été laissée vierge au moment de la signature du bail. En revanche, l'art. 6.2 du contrat renvoie aux clauses additionnelles chiffres 1 à 25. Ces clauses additionnelles signées par les parties, prévoient à leur article 24, sous la mention « décompte de chauffage » ce qui suit : « Frais à la charge du locataire inclus dans les charges chauffage : 1) frais d'entretien et de force motrice de la ventilation 2) frais d'éclairage des cages d'escaliers, des locaux communs et des abords de l'immeuble 3) frais de conciergerie, y compris l'entretien des extérieurs 4) frais de consommation d'eau 5) les abonnements d'entretien des extincteurs 6) le telereseau si celui-ci n'est pas facturé directement au locataire 7) épuration des eaux, taxes évacuation des ordures ménagère 8) entretien et force motrice des ascenseurs ».

Les premiers juges ont considéré que le renvoi de l'art. 6.2 n'attirait pas l'attention du cocontractant sur le fait qu'il trouverait dans l'annexe des indications supplémentaires sur les frais accessoires que le bailleur entendait lui facturer en sus du loyer, que la formulation de l'art. 24 des clauses additionnelles était ambiguë, dans la mesure où les postes mentionnés n'avaient rien à voir avec la production de chauffage et qu'il n'était fait aucune allusion à l'art. 5 du bail, qu'il n'était ainsi pas

précisé s'il s'agissait de frais qui s'y ajoutaient ou si cette disposition était remplacée entièrement, étant relevé que l'item n° 7 évoquait certaines des taxes visées par l'art. 5 du bail et qu'il existait ainsi une contradiction entre les deux dispositions relatives aux frais accessoires et qu'enfin la suite de l'art. 24 des dispositions additionnelles était exemplative, comme le démontrait l'item n° 6, selon lequel l'abonnement au télé-réseau était compris dans les charges si celui-ci n'était pas facturé directement au locataire.

3.4 En l'espèce, dès lors que tant le contrat que les clauses additionnelles sont signées par les parties, on doit admettre que l'on se trouve en présence d'un corps de contrat constitué en deux parties ayant égale valeur, de sorte que les frais accessoires figurant dans les clauses additionnelles contresignées par les deux parties font partie intégrante du bail (CdB 2005 p. 116 ; CdB 2009 p. 20). De ce point de vue, la jurisprudence concernant le renvoi insuffisant à des conditions générales standardisées n'est pas applicable.

En revanche, comme l'ont retenu les premiers juges, la formulation de l'art. 24 des clauses additionnelles est ambiguë, dans la mesure où les postes mentionnés n'ont rien à voir avec la production de chauffage et où la relation entre l'art. 24 des clauses additionnelles et l'art. 5 du bail n'est pas claire. Pour le surplus, la mention de charges, « dans la mesure où elles pourraient concerner le locataire », n'est pas admissible au regard de la jurisprudence précitée. Il en résulte que, faute de remplir les conditions de clarté et de précision exigées par la jurisprudence, le locataire n'était pas en mesure de comprendre facilement les postes qui lui seraient facturés en sus du loyer, de sorte que, faute d'entente conforme à l'art. 257d al. 2 CO, ces frais sont réputés compris dans le loyer.

Le grief de l'appelante, mal fondé, doit être rejeté.

4.1 Dans un second moyen, l'appelante soutient qu'elle n'aurait pas conclu le contrat si elle avait su qu'elle devait supporter le coût des frais accessoires mis à la charge des locataires. Selon elle, la nullité de cette clause affecterait la validité du contrat en son entier.

4.2 Il lui appartenait cependant d'alléguer et de prouver qu'elle n'aurait pas conclu le contrat dans ces circonstances, ce qu'elle n'a pas fait, ses seules affirmations en procédure d'appel étant insuffisantes. Au demeurant, les frais accessoires ne constituent pas un élément essentiel du contrat de bail et le législateur a expressément prévu qu'ils sont à charge du bailleur sauf convention contraire. En l'espèce, la bailleuse pouvait facilement éviter les conséquences défavorables pour elle en réglant de manière correcte le paiement des frais accessoires dans le contrat de bail (cf. TF 4A_394/2015 du 6 novembre 2015 consid. 4, en matière de logements subventionnés). Dans tous les cas, la nullité totale du contrat pour vice de forme se heurterait à l'objectif constitutionnel de protection des locataires contre les abus (art. 109 Cst.), mis en œuvre par les art. 253 ss CO (ATF 120 II 341 consid. 5c).

5.

5.1 L'appelante soutient encore que les clauses nulles devraient être ramenées à la mesure admissible et souligne que les frais mis à la charge des locataires constitueraient des frais effectifs. Elle fait valoir que les parties, à considérer la nullité des clauses, auraient admis à charge des locataires les frais effectifs en vigueur au moment de la conclusion du bail, ce qui résulterait du fait que les locataires se sont toujours acquittés des charges et compléments de charge facturés sans réserve.

5.2 On ne saurait voir dans le paiement des acomptes et/ou des soldes une volonté hypothétique des parties permettant de modifier le contrat, de manière à rendre inopérante la nullité de la clause. En effet, même si le locataire a reconnu le solde, l'absence de contestation du décompte dans le délai imparti par le bailleur ne vaut pas convention (TF

4C.24/2002 du 29 avril 2004 consid. 3.2). Il en va de même lorsque le preneur s'acquitte durant plusieurs années des soldes réclamés. Le cas échéant, le locataire pourra obtenir la restitution des montants indûment payés par le biais des règles sur l'enrichissement illégitime, sans se voir reprocher un abus de droit (TF 4P.309/2004 du 8 avril 2005 consid. 5 ; Bieri, op. cit., n. 25 ad art. 257a-257b CO).

5.3 En l'espèce, l'appelante ne peut rien tirer en sa faveur du paiement d'acomptes et de soldes de décomptes de charges par les intimés. Il résulte au demeurant de la jurisprudence mentionnée au consid. 3.2 supra que la bailleuse ne peut se prévaloir d'une clause ne répondant pas aux conditions de précision et de clarté pour reporter sur le locataire des charges qu'elle doit supporter elle-même sauf convention contraire.

6.

6.1 L'appelante fait valoir que les intimés abuseraient de leur droit en se prévalant de la nullité des art. 5 du contrat de bail et 24 des clauses additionnelles, alors qu'ils ont approuvé pendant plusieurs années les décomptes de frais sans aucune réserve.

6.2 Le moyen est infondé au regard de la jurisprudence citée au consid. 5.2 supra. Ce n'est que si les locataires s'étaient rendu compte du vice et s'étaient abstenus de protester dans le dessein d'en tirer, le cas échéant, ultérieurement profit que la question de l'abus de droit aurait pu se poser. Or, cette circonstance n'est pas établie en l'espèce. En revanche, le seul fait d'avoir payé sans discuter un loyer ou des charges accessoires pendant un long laps de temps ne saurait à lui seul conduire à la conclusion que le locataire commet un abus de droit (ATF 140 III 583 consid 3.2.4 et les réf. citées).

On relèvera encore que c'est à tort que l'appelante invoque une disproportion manifeste des intérêts au motif que les locataires profiteraient d'un appartement chauffé et d'eau chaude sans y avoir

jamais contribué financièrement. D'une part, l'appelante méconnaît que les frais de chauffage et d'eau chaude ne sont pas touchés par la nullité comme expliqué par le Tribunal de première instance (jgt. p. 15), ce qui n'est d'ailleurs pas contesté en appel. D'autre part, s'agissant des frais accessoires représentant une part minime du loyer, une disproportion des intérêts ou une grave altération de l'équilibre des prestations ne sont pas avérés, la bailleuse n'établissant pas que le loyer perçu lui procurerait un rendement insuffisant, du fait qu'elle devra assumer une partie des charges. Le grief de D. _____ SA à cet égard est mal fondé.

7.

7.1 L'appelante invoque en sa faveur la clausula rebus sic stantibus.

7.2 La clausula rebus sic stantibus (théorie de l'imprévision) peut justifier une résiliation anticipée pour de justes motifs, l'interprétation du contrat dans le sens d'une condition suspensive ou résolutoire implicite, ou encore appeler une correction du contrat par le comblement d'une lacune contractuelle. Une intervention du juge dans un contrat en raison d'un changement de circonstances doit rester exceptionnelle et suppose que celui-ci n'était ni prévisible ni évitable, qu'il altère gravement l'équilibre des prestations dans des cas semblables à la présente espèce et que le contrat n'a pas été exécuté sans réserve (ATF 127 III 300, JdT 2001 I 239 ; ATF 62 II 42 consid. 2 ; Winiger, Commentaire romand, CO I, nn. 193 ss ad art. 18 CO, Thévenoz, Commentaire romand, CO I, 2^e éd., Bâle 2012, n. 5 ad art. 119 CO ; Tercier/Pichonnaz, Droit des obligations, 5^e éd., Zurich 2012, nn. 963 ss, pp. 217 ss).

7.3 En l'espèce, s'agissant d'un vice initial, il ne saurait être question d'un changement de circonstances. Il appartenait de toute manière à l'appelante d'éviter la situation dans laquelle elle s'est mise, en rédigeant le contrat de manière conforme à l'art. 257a al. 2 CO. Enfin, comme vu ci-avant, une grave altération de l'équilibre des prestations n'est pas établie (cf. consid. 6 supra).

8.

8.1 Les premiers juges ont considéré que l'appelante avait échoué à démontrer le bien-fondé des décomptes de chauffage et d'eau chaude pour la période du 15 décembre 2011 au 30 juin 2014.

8.2 Aux termes de l'art. 4 al. 1 OBLF, si le bailleur perçoit les frais accessoires sur la base d'un décompte, il doit établir celui-ci au moins une fois par an et le présenter au locataire. Selon l'art. 5 al. 1 OBLF, entrent en ligne de compte comme frais de chauffage et de préparation d'eau chaude, les dépenses effectives directement en rapport avec l'utilisation de l'installation de chauffage ou de l'installation générale de préparation d'eau chaude. La répartition des frais entre locataires intervient au moment du décompte. Elle dépend des installations de l'immeuble, de la clé de répartition entre unités de l'immeuble et du bail conclu par les parties. Lorsque l'immeuble est équipé d'une installation de chauffage avec production d'eau chaude, une part estimée entre 70 et 80 % est attribuée au chauffage, l'eau chaude sanitaire représentant le 20 à 30 % restant. Les tabelles de répartition tiennent en outre compte des variations saisonnières du chauffage, la consommation d'eau chaude étant réputée linéaire durant les douze mois de l'année (Bieri, op. cit., n. 101 ad art. 257a-257b CO). La clé de répartition des frais de chauffage entre les locataires doit être objective. D'ordinaire, elle est établie par l'installateur proportionnellement au volume ou à la surface des différents locaux chauffés. Cette clé de répartition peut aussi s'appliquer à l'eau chaude. Pour cette dernière, il faut toutefois tenir compte de la présence dans l'immeuble de commerces à forte consommation d'eau (Lachat, Le bail à loyer, 2008, p. 345).

Dans le Canton de Vaud, l'art. 31 RULV précise encore que, s'il existe une installation de chauffage générale, le bailleur établit un compte annuel de chauffage et d'eau chaude séparé des comptes d'exploitation de l'immeuble, que ce décompte couvre la période allant du 1^{er} juillet au 30 juin de l'année suivante à moins que le bail n'en dispose autrement

(let. a) et que la répartition des frais de chauffage et d'eau chaude s'effectue conformément aux Directives pour l'établissement du compte annuel de chauffage et eau chaude (let. e). A ce propos, la Directive pour l'établissement du décompte annuel de chauffage et d'eau chaude du 29 juin 1978, applicable jusqu'au décompte 2011-2012, imposait une proportion de 76 % pour le chauffage et de 24 % pour l'eau chaude (art. 6). Cette directive a été modifiée par un texte du 16 mai 2012 applicable dès la période de chauffage 2012-2013, qui prévoit que la quantité d'énergie nécessaire à la production d'eau chaude se détermine en fonction des consommations standardisées rapportées au volume des objets et pondérés en fonction de l'affectation des locaux exprimée en kilowattheure (art. 25 al. 1 de la Directive du 16 mai 2012 pour l'établissement du décompte annuel de chauffage et d'eau chaude).

Lorsque le locataire conteste le décompte de frais accessoires, il appartient au bailleur de prouver les dépenses qu'il a incorporées au décompte litigieux, de même que la clé de répartition qu'il a utilisée (art. 8 CC ; TF 4D_45/2010 du 31 mai 2010 consid. 5).

8.3 En l'espèce, les premiers juges ont retenu que le décompte 2011-2012, encore soumis à la directive de 1978, utilisait une clé de répartition manifestement erronée puisque 100 % des frais étaient attribués au chauffage, alors qu'il devrait y avoir une répartition de 76 % pour le chauffage et 24 % pour l'eau chaude. L'appelante n'émet aucune critique sur ce point.

En outre, les premiers juges ont retenu que, pour les deux décomptes suivants, soumis à la directive de 2012, l'appelante n'avait pas été en mesure d'expliquer le calcul qui lui avait permis d'arriver aux proportions indiquées dans les décomptes, « étant relevé que la proportion 77.1 % - 23 % pour 2012-2013 revenait à facturer 100,1% des frais encourus et que celle de 72,8 % - 27 % utilisée pour 2013-2014 conduisait à une répartition de 99,8 % des frais effectifs de l'exercice, ce qui constituait dans les deux cas des erreurs grossières. En outre, dans les trois décomptes figuraient à chaque fois des chiffres

différents pour les totaux des points de chauffage et d'eau chaude, qui étaient censés correspondre au volume total de l'immeuble, respectivement à la consommation standardisée d'eau chaude totale de l'immeuble. En effet, le décompte produit indiquait que le volume total des locaux loués dans l'immeuble, eu égard à une pondération pour les locaux du dancing, s'élevait à 3'528.72 m³ et la consommation théorique d'eau chaude, après application du coefficient applicable à chaque type d'occupation des locaux, à 41'119.56 KWH/an. Or le décompte de la période précédente indiquait pour sa part 3'598.2 m³, respectivement 46'438 KWH/an, et le décompte de la période 2011-2012 un volume de 157.38 m³ et une consommation d'eau chaude nulle. Si la méthode de calcul entérinée par la Directive de 2012 avait pour conséquence que la répartition des frais entre le chauffage et l'eau chaude pouvait varier d'une année à l'autre, tel n'était en principe pas le cas des valeurs de base qu'étaient le volume et la consommation théorique d'eau chaude de l'immeuble, sous réserve d'une modification de celui-ci, qui n'avait pas été établie en l'espèce. L'appelante n'avait en outre pas davantage apporté d'explication quant à la pondération appliquée pour le décompte 2013-2014, s'agissant du volume attribué aux locaux du dancing. Dès lors, faute de disposer de bases de calcul fiables, les premiers juges ont considéré ne pas être en mesure de vérifier la méthode de répartition utilisée par l'appelante.

On peut certes donner acte à l'appelante que la proportion 77.1 % - 23 % pour 2012-2013 et 72.8 % - 27 % pour 2013-2014, figurant dans le « décompte de chauffage récapitulatif [...] » contient des chiffres arrondis et qu'elle est en réalité de 77.08 % - 22.92 %, respectivement 72,8 % - 27,2 % selon les documents « synthèse de la chaufferie » et répartition des frais de chauffage et d'eau chaude.

Pour le surplus, l'appelante se contente d'affirmer l'exactitude de ses calculs, sans s'en prendre à la motivation des premiers juges relative à la variation inexpiquée des données de base que sont le volume total des locaux loués et la consommation théorique d'eau chaude de l'immeuble, ainsi qu'à l'absence de justification de la

pondération appliquée au dancing depuis 2013/2014. Cela étant, c'est à juste titre que les premiers juges ont considéré que, faute de bases de calcul fiables concernant des éléments qui auraient dû être invariables, la méthode de répartition et les calculs effectués par l'appelante ne pouvaient être vérifiés.

9. Il résulte de ce qui précède que l'appel doit être rejeté et le jugement confirmé.

Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'450 fr. (art. 62 al. 1 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; RSV 270.11.5]), seront mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC).

L'appelante versera en outre aux intimés une indemnité de 3'000 fr. (art. 12 al. 1 TDC) à titre de dépens pour la procédure de deuxième instance (cf. art. 95 al. 3 CPC).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
p r o n o n c e :

- I.** L'appel est rejeté.
- II.** Le jugement est confirmé.
- III.** Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 1'450 fr. (mille quatre cent cinquante francs), sont mis à la charge de l'appelante.

IV. L'appelante D. _____ SA doit verser aux intimés, N. _____ et L. _____, solidairement entre eux, la somme de 3'000 fr. (trois mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.

V. L'arrêt motivé est exécutoire.

Le président :

La greffière :

Du 7 avril 2016

Le dispositif du présent arrêt est communiqué par écrit aux intéressés.

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié en expédition complète à :

- Me Christophe A. Gal (pour D. _____ SA),
- Me Nicole Wiebach (pour N. _____ et L. _____),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, au :

- Tribunal des baux.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 15'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral ; RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :